

**REESTRUCTURACIÓN DEL PORTAL WEB DE VECTORIAL ESTUDIOS
PARA POTENCIARLO COMO HERRAMIENTA A FAVOR DE LA
COMUNICACIÓN EXTERNA DE LA COMPAÑÍA.**

YULIE PAOLINE LOZADA GALLEGO

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE
FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL PERIODISMO
DEPARTAMENTO CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
PROGRAMA DE COMUNICACIÓN SOCIAL-PERIODISMO
SANTIAGO DE CALI
2009**

**REESTRUCTURACIÓN DEL PORTAL WEB DE VECTORIAL ESTUDIOS
PARA POTENCIARLO COMO HERRAMIENTA A FAVOR DE LA
COMUNICACIÓN EXTERNA DE LA COMPAÑÍA.**

YULIE PAOLINE LOZADA GALLEGO

Pasantía para optar al título de Comunicación Social-Periodismo

**Director
DIEGO FERNANDO VILLALOBOS
Comunicador Social-Periodista**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE
FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL PERIODISMO
DEPARTAMENTO CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
PROGRAMA DE COMUNICACIÓN SOCIAL-PERIODISMO
SANTIAGO DE CALI
2009**

Nota de aceptación:

Aprobado por el Comité de Grado en cumplimiento de los requisitos exigidos por la Universidad Autónoma de Occidente para optar al título de Comunicación Social-Periodista

DIEGO FERNANDO VILLALOBOS
Director

Santiago de Cali, febrero 26 de 2009

AGRADECIMIENTOS

Agradezco ante todo a Dios por darme la oportunidad de estudiar lo que tanto anhelaba, por haberme dado la perseverancia para luchar por el título hasta el final. Agradezco a mi madre y a mi hermana por el apoyo recibido. Agradezco a Diego Fernando Villalobos por su acompañamiento durante el proceso, a Diana Margarita Vásquez por la paciencia y orientación, a Andrés Felipe Gallego por sus aportes invaluable y a todas las personas que de alguna u otra manera ayudaron para que este trabajo de grado sea una realidad.

CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN	8
INTRODUCCIÓN	9
1. TEMA	10
2. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	11
2.1 MISIÓN	12
2.2 VISIÓN	12
3. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA	13
4. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA QUE ORIENTÓ EL TRABAJO DE LA PASANTÍA	14
5. PREGUNTA PROBLEMA	15
6. JUSTIFICACIÓN	16
7. OBJETIVOS	17
7.1 OBJETIVO GENERAL	17
7.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	17
8. INTERÉS DE LA PASANTÍA	18
8.1 CUÁL FUE EL INTERÉS ACADÉMICO QUE TUVO LA PASANTÍA PARA EL ESTUDIANTE	18
8.2 CUÁL FUE EL INTERÉS PROFESIONAL QUE TUVO LA PASANTÍA PARA EL ESTUDIANTE	18

8.3 CUÁL FUE EL INTERÉS LABORAL QUE TUVO LA PASANTÍA PARA EL ESTUDIANTE	18
9. FUNCIONES DEL ESTUDIANTE EN EL PROYECTO PROPUESTO	19
10. INTERÉS Y APOORTE PRODUCTIVO PARA LA ORGANIZACIÓN DONDE SE DESARROLLO LA PROPUESTA	20
11. MARCO CONTEXTUAL	21
12. MARCO TEÓRICO	22
13. METODOLOGÍA	28
13.1 ENFOQUE	28
13.2 DESARROLLO DEL PLAN METODOLÓGICO QUE TUVO LA PASANTÍA	29
13.3 ¿QUÉ SE CUMPLIÓ DE LO PACTADO Y CÓMO?	35
13.4 ¿QUÉ NO SE CUMPLIÓ Y PORQUÉ?	36
13.5 ¿QUÉ INSTRUMENTOS UTILIZÓ?	37
13.6 ¿QUÉ PROCEDIMIENTOS FUERON UTILIZADOS PARA CUMPLIR CON LA PASANTÍA?	37
13.7 ¿CUÁLES FUERON LOS ELEMENTOS INNOVADORES DE SU PROPUESTA?	38
14. CRONOGRAMA	39
15. TALENTOS Y RECURSOS	40
16. CONCLUSIONES	41
17. RECOMENDACIONES	42
BIBLIOGRAFÍA	

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Metodología	28
Tabla 2. Cronograma	37
Tabla 3. Talentos y Recursos	38

RESUMEN

Este trabajo se realizó en la empresa de tecnología Vectorial Studios Ltda. de la ciudad de Cali, empresa dedicada a los servicios web y multimedia con más de 9 años de trayectoria en el mercado.

El proyecto de pasantía buscó dar soluciones a los problemas de comunicación encontrados en la previa investigación, reestructurar el portal web de la compañía en favor de la potenciación de la comunicación externa de la misma. Lo anterior, a través de la elaboración y ejecución de un plan estratégico de comunicación digital que incluyó a todos los miembros de la organización.

INTRODUCCIÓN

Este proyecto pretendió la reestructuración del portal web de la compañía Vectorial Studios, dada la necesidad dentro de la misma de potenciar la herramienta de comunicación y de plasmar su identidad corporativa de manera tangible.

Del mismo modo se quería diagnosticar el estado de cultura o filosofía organizacional*¹ que se veía reflejada en su página web de tal forma que la reestructuración incluyera un análisis de algunos elementos de la cultura organizacional actual (misión, visión, objetivos estratégicos y demás).

Vectorial Studios es una empresa que ofrece servicios web y multimedia a sus clientes, de ahí la necesidad que la compañía tuviera un ejemplar producto que enseñar como muestra de su trabajo y como instrumento comercial que ayudara a la productividad empresarial.

En consecuencia, se pretendía realizar un portal web teniendo en cuenta una serie de elementos corporativos que facilitaran la reconstrucción del mismo y que logaran reunir gráfica y conceptualmente la imagen y labor de la compañía en pro de potenciar la comunicación externa de la misma.

Esta propuesta quiso aportar como estrategia de comunicación al fortalecimiento de la herramienta web, siendo un apoyo para la empresa en un aspecto comunicacional nunca antes abordado.

El diseño metodológico se desarrolló en fases en donde las labores que competen a lo digital y lo comunicacional se fusionaron para llevar a cabo un proceso de mejoramiento en el que la organización, en general, tuvo la oportunidad de participar.

*"Cultura organizacional es el patrón de premisas básicas que un determinado grupo inventó, descubrió o desarrolló en el proceso de aprender a resolver sus problemas de adaptación externa y de integración interna y que funcionaron suficientemente bien a punto de ser consideradas validas y, por ende, de ser enseñadas a nuevos miembros del grupo como la manera correcta de percibir, pensar y sentir en relación a estos problemas". En: SCHEIN, Edgar. Cultura y Liderazgo Organizacional. Estados Unidos: Ediciones Casa Nueva, S.A., 1991. 20 p.

1. TEMA

Reestructuración del Portal Web de Vectorial estudios para potenciarlo como herramienta a favor de la comunicación externa de la compañía.

2. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

Vectorial Studios Ltda. nace el 29 de enero de 2000 como una iniciativa de seis estudiantes de ingeniería electrónica de la Universidad Javeriana de Cali, que como respuesta a la difícil situación laboral de ese entonces, decidieron ser empresarios y, así, no ser unos buscadores de empleo sino unos generadores del mismo, potenciando de esta manera sus conocimientos.

El nombre de Vectorial Studios nace de la unión del concepto tecnológico y de los sueños de los socios. Por un lado, el producto de la empresa nace con base a herramientas digitales que tienen como esencia gráficos vectoriales (diseño web, animación 3D, entre otros) de ahí la palabra Vectorial, y Studios se debe al sueño de los socios de hacer cine.

Después de cuatro meses de haber emprendido la tarea de formar una empresa, tres de los socios decidieron retirarse. Quedando como socios Carlos Eduardo Restrepo, Juan Manuel Zúñiga y Marcial Enrique Quiñones. Quienes a partir de la explotación de sus habilidades particulares formaron un equipo interdisciplinario para la empresa la cual quedó dividida en dos unidades de negocio: Unidad Web y Unidad Audiovisual.

Gracias a la amplia experiencia acumulada en el mercado de servicios web y multimedia a lo largo de los años y luego de pasar por varios lugares, ahora su sede se encuentra ubicada en el centro comercial Holguines Trade Center, en el sur de Cali, en donde 12 personas constituyen la empresa.

En estos años de trabajo se destacan proyectos como el Video Musical “Si fuera lunático” del cantante Julio Nava, el proyecto de cortometraje animado en 3D ‘Victoria y Globuleo’, y la incursión con sus productos web en el mercado de las grandes empresas como Inversiones Manuelita S.A., Assenda de Carvajal S.A., Fenalco, Caliexposhow entre otras.

La estructura organizacional de Vectorial Studios Ltda. está basada en Unidades de Negocio. Las cuales son entendidas como grupos o divisiones de la compañía que se enfocan en segmentos independientes de producto-mercado, permiten mayor flexibilidad y velocidad de reacción ante los cambios que presente el entorno.

2.1 MISIÓN

Vectorial Studios es una compañía polifacética consagrada totalmente a proveerle a sus clientes la mejor solución tecnológica, creativa y eficiente en sus dos unidades de negocio: la unidad web y la unidad audiovisual.

Su estrategia de posicionamiento es la diferenciación percibida en sus trabajos. Cuenta con las herramientas necesarias para asesorar y guiar a sus clientes en su búsqueda de soluciones innovadoras.

Fundamentados por una sólida base de conocimientos y tecnología, combinados soportados por una robusta estructura administrativa y logística; se ha consolidado como una empresa capaz de ofrecerles a sus clientes productos y servicios de última generación, a costos muy favorables con óptimos tiempo de respuesta y con el respaldo de su experiencia y trayectoria.

2.2 VISIÓN

En los próximos cinco años Vectorial Studios fortalecerá sus habilidades en diseño e innovación. Vectorial será líder en el mercado local y ocupará uno de los primeros diez puestos a nivel nacional en su campo. Los trabajos de Vectorial serán recompensados por la fidelidad de sus clientes y la admiración por parte de su competencia.

3. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

A partir del diagnóstico comunicacional hecho en la empresa Vectorial Studios Ltda. durante el periodo de práctica enero – julio de 2008, se llegó a la conclusión que no se han presentado intervenciones en el área de comunicación organizacional, en donde ésta se lleve a cabo como una ayuda a la gestión de la empresa.

La compañía ha estado dedicada principalmente a la comercialización de sus servicios y a la inversión en un grupo de producción para la realización de éstos, descuidando el manejo de la comunicación interna, la identificación de los valores organizacionales y la proyección de la misión y la visión de su empresa, como una forma de propiciar un ambiente sano en donde los procesos productivos sean efectivos y los objetivos de la empresa puedan lograrse.

Vectorial Studios como una organización que está en crecimiento, manejaba una cultura corporativa emergente, esa cultura estaba basada principalmente por los valores y los comportamientos éticos y morales sobre los cuales se fundamentan la sociedad colombiana.

Aunque desde el año 2000, la empresa cuenta con el portal www.vectorialstudios.com, éste no se actualizaba de manera permanente ni eficiente, pues su última actualización se hizo en el año 2007 sin tener en cuenta criterios de identidad corporativa ni de cultura organizacional.

Por esta razón, fue importante plasmar los componentes de la cultura organizacional de forma acertada, logrando una convergencia de valores e ideologías en torno a la organización que permitieron proyectar lo que es Vectorial Studios a sus clientes, logrando mostrar la imagen de una empresa más estructurada y competitiva.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA QUE ORIENTÓ EL TRABAJO DE LA PASANTÍA

Vectorial Studios presentaba una incoherencia entre lo que ofrecía a sus clientes y lo que poseía como proveedor: al ser una empresa con 8 años en el mercado de servicios web y multimedia, no tenía un portal web con los estándares de calidad y competencias comunicacionales establecidos en sus productos.

De ahí, nació la importancia de reestructurar el sitio web de la compañía bajo los patrones comunicacionales y de usabilidad que permitieran dar cuenta de lo que es la compañía y poder potencializarlo como una herramienta de comunicación externa para sus clientes.

Del mismo modo fue propicio pensar en la reestructuración de los elementos que componen dicho sitio, algunos elementos representativos de la cultura organizacional como lo son la misión, visión, objetivos estratégicos y demás que dan cuenta de lo que es la organización. Invitando a la creación de un proceso de socialización de ideas que permitió la reestructuración de portal web con ayuda de sus empleados y directivos, logrando la identificación de los mismos con los procesos comunicacionales de la compañía.

5. PREGUNTA PROBLEMA

¿Cómo reestructurar el Portal Web de Vectorial estudios con el fin de potenciar la herramienta a favor de la comunicación externa de la compañía?

6. JUSTIFICACIÓN

El presente proyecto nació de la inquietud generada al analizar la compañía Vectorial Studios Ltda., que ofrece servicios web y multimedia pero no refleja en su portal las mismas características de sus productos y servicios, además de identificar las deficiencias en la planeación estratégica de su comunicación interna, reflejada en la herramienta a mejorar.

Dada la situación se evidenció en esta problemática una oportunidad de enriquecer el desarrollo profesional de la pasante, una coyuntura que permitió de acuerdo al VI Simposio Latinoamericano de Comunicación Organizacional: “desde las competencias comunicacionales, conjunto de conocimientos y conductas que hacen apta a la persona para comunicarse adecuadamente”², aportar a la renovación del sitio web como un proceso de socialización del mismo con los empleados de la compañía y afianzar elementos que dan cuenta de lo que es la empresa y por ende, la proyección de la misma a su mercado.

Buscaba con esto replantear el Portal Web, producto comunicacional de la compañía, y potenciarlo como una herramienta que logrará proyectar la imagen deseada a sus empleados y clientes, y desde las competencias profesionales involucrar la cultura organizacional para encaminar el proceso hacia la consecución de los objetivos institucionales, sin dejar de lado el valor que tiene al ser una herramienta de comunicación externa con sus clientes externos.

Metodológicamente, se propuso un proceso de socialización al interior de la organización que permitió establecer la imagen de la empresa y su proyección. Éste fue un proyecto que permitió abordar la reconstrucción de una herramienta en la que converge la esencia de la empresa para potenciarla hacia su productividad. Es por esto que se evidenció la necesidad de reestructurar el portal web de la compañía Vectorial Studios Ltda., como un aporte para fortalecer su comunicación y potenciarla como una carta de presentación para sus clientes.

Me dio gusto coordinar este proceso por la dimensión comunicacional que tenía y la facilidad de unir el proceso creativo que involucra la renovación del portal y el análisis conceptual, que trae inmerso la socialización con sus empleados y directivos, que fue propuesto como una pasantía desde la cual se aportó de manera constructiva a la compañía.

² VI SIMPOSIO LATINOAMERICANO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL 2006. (3: 2- 4, agosto, 2006: Cali, Colombia). Memorias. Cali: Universidad Autónoma de Occidente, 2006. p. 98.

7. OBJETIVOS

7.1 OBJETIVO GENERAL

Reestructurar el Portal Web de Vectorial Studios, bajo estándares comunicacionales y digitales, que permitan mejorar la comunicación externa con sus clientes.

7.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar los elementos relacionados con la cultura organizacional que se tiene actualmente en el portal web de Vectorial Studios Ltda.
- Establecer el grado de apropiación, por parte de los empleados de Vectorial Studios, sobre los elementos de la cultura organizacional actualmente publicados en el portal web de la compañía.
- Socializar el proceso de reestructuración del portal web de Vectorial Studios entre sus empleados, con el fin de incentivar la participación de los mismos en el proceso.
- Establecer un plan de reestructuración del portal web que responda a los objetivos del mismo, teniendo en cuenta la cultura organizacional, identidad corporativa y la necesidad de comunicación con los clientes externos.

8. INTERÉS DE LA PASANTÍA

8.1 ¿CUÁL FUE EL INTERÉS ACADÉMICO QUE TUVO LA PASANTÍA PARA EL ESTUDIANTE?

El interés académico de la pasantía como estudiante, fue el ver la aplicación de los conocimientos adquiridos durante la carrera de Comunicación Social, en especial el énfasis en la comunicación organizacional y digital; en el desarrollo de la propuesta y en la coordinación de la reestructuración del portal web de la compañía.

También, fue una oportunidad de demostrar, dentro de la empresa, la importancia de la comunicación organizacional, en función de la consolidación de la comunicación externa; cultura empresarial y la productividad de la misma.

8.2 ¿CUÁL FUE EL INTERÉS PROFESIONAL QUE TUVO LA PASANTÍA PARA EL ESTUDIANTE?

Como Comunicadora Social, el interés profesional se evidenció con el hecho de poder cumplir con la realización de este proyecto con énfasis en comunicación organizacional y digital, logrando ser exitoso en su aplicación. Situación que implicó poner en práctica todos los conocimientos adquiridos durante la carrera Comunicación Social – Periodismo, y significó una oportunidad para aportar profesionalmente a la organización.

8.3 ¿CUÁL FUE EL INTERÉS LABORAL QUE TUVO LA PASANTÍA PARA EL ESTUDIANTE?

El interés laboral que tuvo la pasantía, fue evidente en el desempeño laboral y práctico durante la intervención dentro de la organización, en la cual se pudo llevar a cabo las propuestas planteadas durante este trabajo de pasantía, orientadas a darle solución a las necesidades, específicamente comunicacionales, de la compañía Vectorial Studios Ltda.

Se convirtió en ganancia al ser la primera experiencia laboral en esta carrera como Comunicadora Social.

9. FUNCIONES DEL ESTUDIANTE

Las funciones que como estudiante y coordinadora del proyecto desempeñé fueron:

- Hacer efectiva la comunicación digital en el portal web de Vectorial Studios, teniendo en cuenta los estándares de calidad y usabilidad en los mismos, logrando la orientación adecuada de los contenidos en pro de potencializar la comunicación externa de la organización.
- Desarrollar los contenidos correspondientes a cada uno de las secciones Web propuestas.
- Publicar el contenido correspondiente a cada uno de las secciones Web propuestas.
- Realizar diagnóstico de comunicación dentro de la organización.
- Coordinar todo el proceso de reestructuración del portal web en cada una de sus fases de cambio.

10. INTERÉS Y APOORTE PRODUCTIVO PARA LA ORGANIZACIÓN DONDE SE DESARROLLO LA PROPUESTA

Para Vectorial Studios fue importante esta propuesta puesto que es un aporte como estrategia de comunicación a la organización, que logró fortalecer la imagen de la compañía frente a sus clientes. Además, internamente aportó al fortalecimiento de su identidad corporativa y valores organizacionales.

Igualmente el proceso es tan valioso para Vectorial, en la medida en que permitió identificar qué tan cohesionados se encuentran los empleados con los patrones corporativos, establecidos hasta ese momento. Igualmente convocó a la participación en un proceso de socialización de ideas en torno a la empresa reconstruyendo, entre todos, bajo la ayuda de este proyecto, la imagen y contenido de su portal.

11. MARCO CONTEXTUAL

El proyecto de pasantía como opción de grado se realizó en la ciudad de Santiago de Cali, Valle del Cauca - Colombia. La organización es Vectorial Studios Ltda., específicamente en el Departamento de Producción Web con el apoyo del Director de Proyectos de la compañía. La duración del proceso fue de 2 meses, entre septiembre y noviembre de 2008, en jornadas laborales diarias de ocho horas, de lunes a viernes, en las oficinas de la compañía.

El sitio web de la empresa fue creado a inicios de 2001 como una forma de darse a conocer a sus posibles clientes. Al principio funcionaba como catálogo en donde se ofrecían servicios *web*; con el paso del tiempo y el crecimiento de la empresa se fue actualizando y enriqueciéndose de contenidos, a la par del aumento de productos y servicios.

Para el 2004, cuando la unidad de negocio audiovisual toma fuerza, se rediseña el portal, dándole un énfasis a la actividad videográfica. De esta fecha en adelante la compañía realiza un cambio de diseño anual, aproximadamente, sin cambiar los contenidos propuestos desde el año 2002, por la gerencia.

Por lo anterior, esta fue una oportunidad pertinente para hacer una reestructuración integral del portal, en donde la comunicación y la interactividad permitieron fortalecer la herramienta a beneficio de la empresa.

12. MARCO TEÓRICO

La naturaleza del proyecto abarcó la comunicación digital y organizacional* y se centró en la reestructuración del Portal Web de la compañía, por tanto, se consideró primordial enunciar una serie de conceptos, nociones, definiciones y/o teorías que dieran pautas para la interpretación de este proyecto.

Las tecnologías de la información, las ciencias de la comunicación y la informática, son nociones que se han fusionado con el tiempo en el contexto de la interactividad. Panorama propicio para que la comunicación se enriquezca de las posibilidades que ofrece la era digital.

La propuesta está embebida en la interactividad. Sheizaf Rafaeli un estudioso del concepto la define como "una expresión extensiva que en una serie de intercambios comunicacionales implica que el último mensaje se relaciona con mensajes anteriores a su vez relativos a otros previos"³, pero además se debe tener en cuenta que la interactividad permite una interacción a modo de diálogo entre ordenador y usuario.

Dado que la herramienta a renovar hace parte de una gama de productos que poseen estas características como lo son intranets, portales, multimedias entre otros; el portal web de la compañía se reconoce como una herramienta interactiva, con fines establecidos como en este caso, hacer efectiva la comunicación externa de la empresa.

* La comunicación aplicada en las organizaciones se denomina comunicación organizacional. Esta comunicación, está presente de manera intrínseca en cualquier tipo de organización, sin importar su tamaño, tipología, etc. Podemos afirmar entonces, que ninguna organización existe sin que existan elementos comunicativos, al menos de manera espontánea.

La comunicación organizacional se entiende también como un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, o entre la organización y su medio; o bien, a influir en las opiniones, actitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que esta última cumpla mejor y más rápidamente con sus objetivos. Estas técnicas y actividades deben partir idealmente de la investigación, ya que a través de ella se conocerán los problemas, necesidades y áreas de oportunidad en materia de comunicación. Citado por CONTRERAS, Hectony. Tesis - Modelo de gestión de comunicación para el cambio organizacional y gestión comunicacional: caso Banco de Ve / grupo Sa. [en línea]. Buenos Aires: RRPP Net, 2001. [Consultado 13 de abril de 2008]. Disponible en internet: <http://www.rrppnet.com.ar/comorganizacional.htm>

³ RAFAELI, Sheizaf. Interactivity: From new media to communication. Berverly Hills: Sage Annual Review of Communication Research: Advancing Communication Science: Merging Mass and Interpersonal Processes, 1988. p. 16.

Y la comunicación puede ser diferente según el nivel en que se ubique.

“Suele hablarse de tres niveles de comunicación en los medios interactivos:

- Comunicación No interactiva, cuando un mensaje no se relaciona con otro previo.
- Comunicación Reactiva, cuando un mensaje se relaciona únicamente con el previo inmediato.
- Comunicación Interactiva, cuando un mensaje se relaciona con una serie de elementos previos”⁴.

El portal web es una herramienta de comunicación interactiva en la medida en que permite la comunicación por medio de mensajes relacionados con elementos previos: información corporativa, catálogo de productos, formulario de contáctenos, proyectos exitosos entre otros*. Todo lo anterior le da la posibilidad al usuario, de responder a la información presentada, además en este caso los formularios o encuestas en línea, permiten una mayor interactividad, dado que el usuario puede materializar la relación frente al contacto con el ordenador, mediante respuestas automáticas.

El concepto de interactividad sostiene lo dicho anteriormente con respecto al tipo de comunicación existente en la herramienta evaluada, resaltando la importancia del nivel de respuesta frente a la información, reacción que dará pautas para establecer el grado de efectividad de la solución web.

Del mismo modo, se debe tener presente que la información está cada vez más relacionada con la tecnología, puesto que esta última ha permitido el acceso con mayor facilidad al conocimiento, datos y demás elementos, requeridos por un individuo, en su vida cotidiana.

En este contexto en donde los ordenadores y las máquinas aparecen para atenuar la brecha digital y potenciar la comunicación entre los seres humanos y los dispositivos tecnológicos y es pertinente pensar la tecnología a favor de las organizaciones.

Esto difiere de otros aspectos de la máquina tales como su apariencia visual, su forma de trabajo interna, o el significado de los signos que transmita. Pues sin importar cual sea el ordenador, la interactividad, la comunicación y la Internet, red global de comunicación, se fusionan para permitirle al individuo acceder a la información deseada.

Las relaciones de interacción mediadas por el uso de los ordenadores y los individuos cada vez son más frecuentes, la Internet con sus múltiples opciones de

⁴ Ibíd., p. 16.

* Secciones actuales del Portal Web

comunicación y tendencia a la globalización* acerca al individuo a los equipos, de tal forma que parecería que el hombre enfrentara inconvenientes al no contar con ellos, para estudiar, trabajar y divertirse, en suma éstos se han convertido en una necesidad inaplazable.

De ahí la importancia de ir a la vanguardia de los procesos tecnológicos, al evaluar una organización como Vectorial Studios cuyo núcleo de negocio está concentrado en la tecnología e Internet. De ahí, que este proyecto aparece como una forma de aplicar aquello que vende la organización en pro de ella misma, proponiendo nutrir las dinámicas cotidianas de la compañía para lograr mejorarlas, aprovechando las posibilidades digitales a favor, en este caso puntualmente, de una organización que necesitaba mejorar su comunicación externa.

No sólo en las organizaciones sino socialmente la era digital y nuevas tecnologías de la información** y la comunicación ejercen gran influencia en las relaciones interpersonales, en la producción de sentido común, identificación cultural, en la ética predominante y en nociones de la vida humana.

Así se encuentra que la tecnología, la interactividad y la comunicación están inmersas en la vida cotidiana; en el desenvolvimiento de las instituciones tanto productoras de bienes como de servicios y en la incorporación del desempeño organizacional. “Por ello se menciona que las nuevas tecnologías tienen un gran impacto en el desarrollo de un país⁵.

Como se puede ver las posibilidades del internet empiezan a potenciar estas tecnologías, combinación que le ha dado al mundo grandes avances, y que crean

* “La globalización económica es un proceso histórico, el resultado de la innovación humana y el progreso tecnológico. Se refiere a la creciente integración de las economías de todo el mundo, especialmente a través del comercio y los flujos financieros. En algunos casos este término hace alusión al desplazamiento de personas (mano de obra) y la transferencia de conocimientos (tecnología) a través de las fronteras internacionales”. La Globalización Amenaza u Oportunidad [en línea]. Washington D.C.: Fondo Mundial Internacional, 2008. [consultado 18 de abril de 2008]. Disponible en Internet: <http://www.imf.org/external/np/exr/ib/2000/esl/041200s.htm>

** “Al referirnos a las nuevas tecnologías de la información, estamos refiriéndonos al almacenamiento, procesamiento, recuperación y distribución de la información por medio de procesos microelectrónicos computarizados, lo que se denomina informática y también hablamos de la telemática, que viene a ser la organización y transmisión de mensajes computados a través de redes integradas de telecomunicación mediante satélites, la digitalización, la fibra óptica, entre otros. Así como las nuevas posibilidades que brindan los instrumentos de comunicación electrónica existentes como son la radio, la televisión, el teléfono”. Comunicación, nuevas tecnologías y cambios culturales [CD-ROM]. En: Jornadas Nacionales de Investigación de la Comunicación Social (Caracas, 1996). Memorias de Jornadas Nacionales de Investigación de la Comunicación Social. Universidad Central de Venezuela. 1996.

⁵ CASTILLO OBANDO, Emilce. Las nuevas tecnologías en la información y comunicación: ¿para bien o para mal?. Revista Latina de Comunicación Social [en línea], agosto 2008, no. 12 [consultado 01 de Agosto de 2008]. Disponible en Internet: <http://www.ull.es/publicaciones/latina/a/02hemilce.htm>

dinámicas constantes en donde el devenir se va transformando. Esta situación ha llevado a que los individuos exploren estrategias y herramientas que permitan el mejoramiento de su calidad de vida, esto aplicado al ámbito institucional que es en donde se desarrolla el proyecto crea una relación empresa- tecnología en donde se enriquecen mutuamente.

Vectorial Studios ha decidido trabajar en este mercado en donde ofrece a sus clientes productos y servicios tecnológicos bajo estándares de usabilidad, “La usabilidad se refiere a la capacidad de un software de ser comprendido, aprendido, usado y ser atractivo para el usuario, en condiciones específicas de uso”,⁶ y comunicación que permitan suplir las necesidades de quienes demandan estos servicios. El portafolio de la empresa se basa en la realización de portales web e intranets corporativas, y después del diagnóstico realizado se encontró que la herramienta web no cuenta con las mismas características que los productos que ofrece la compañía*.

La rápida popularidad de los portales web** ha permitido verlos como una herramienta a potenciar según los objetivos deseados. En este caso es una herramienta de índole comunicacional y comercial; es un espacio en donde se ve representado la imagen de la compañía, eso trae consigo una responsabilidad puesto que si es la imagen de la compañía debe ser lo mejor posible, de ahí la importancia de la reestructuración de la herramienta.

El proceso de reestructuración alberga una serie de pasos basados en teoría de desarrollo web, que permitieron que el resultado del proceso fuera exitoso. Después del diagnóstico que según el VI Simposio Latinoamericano de Comunicación Organizacional tiene como “objetivo principal del diagnóstico es precisar fortalezas y debilidades de sistemas de comunicación internos y externos, de flujos de información, medios y canales para consolidar sus aciertos y corregir sus deficiencias”⁷ de comunicación necesario para dar cuenta del estado del proyecto la arquitectura de la información***, aparece como un proceso que facilita la creación de un sitio web, permitiendo el estudio, la organización y la estructuración de la información en espacios, y de la selección y presentación de

⁶ ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL PARA LA ESTANDARIZACIÓN. Definición de Usabilidad. ISO/IEC 9126. Estados Unidos: Estándares de Ingeniería de Software, 2001. P. 109.

* Secciones actuales del Portal Web de la compañía

** El término portal tiene como significado puerta grande, y precisamente su nombre hace referencia a su función u objetivo: es, por lo general, el punto de partida de un usuario que desea entrar y realizar búsquedas en la web u obtener información importante de él. Se puede decir que un portal ofrece servicios para la navegación en el internet, logrando incrementar la intensidad de tráfico en el mismo.

⁷ VI SIMPOSIO LATINOAMERICANO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL 2006. (3: 2- 4, agosto, 2006: Cali, Colombia). Memorias. Cali: Universidad Autónoma de Occidente, 2006. 98 p.

los datos en los sistemas de información interactivos y no interactivos. Este recurso fue útil para definir cuáles eran las necesidades de información de la compañía, realizar el diseño estructural y así facilitar la interpretación de la información que fue publicada en el sitio.

Por otro lado, el ‘Look and Feel’ término usado para referirse a la experiencia de una persona frente al uso y/o apreciación de un producto, las principales características de su aparición y las interfaces del mismo, permitió encontrar la unidad gráfica que se quería, en este caso para el portal, en donde se vio reflejada la imagen corporativa de la empresa; además el entorno de navegación y sus elementos como botones, vínculos, tipografía entre otros haciendo un conjunto armonioso que invite al usuario a navegar.

La imagen corporativa fue trabajada de la mano con el proceso de la creación del ‘Look and Feel’, para lograr mayor identidad corporativa, elementos como logotipo, eslogan, tipografía y colores fueron tenidos en cuenta para crear un entorno gráfico coherente con la identidad de la compañía y con la proyección hacia sus clientes.

La reestructuración no fue sólo de la imagen del portal sino también de los elementos que hacen parte de la cultura organizacional como lo son la visión y la misión, los valores organizacionales, entre otros, éstos no estaban definidos por tanto no permitían la articulación de las metas y auto percepción empresarial con los objetivos organizacionales.

Esta propuesta se basó en el mejoramiento de una herramienta comunicacional, en donde comunicar fue una acción que se deseaba potenciar, y la comunidad se involucró para hacerlo posible y para ello se debe pasar por un proceso de producción y etapas posteriormente descritas, pero también por un proceso conceptual que logre un producto integral. Se logró que el portal de Vectorial Studios, sea un sitio en donde se puedan satisfacer las necesidades de información y comunicacionales para sus empleados y clientes.

En resumen, este proyecto fue una unión de conocimientos interdisciplinarios para lograr refrescar la herramienta, proceso que permite aplicar saberes adquiridos a lo largo de la carrera y coordinar un proceso productivo, comunicacional y conceptual, de ahí la riqueza que ofrece el participar en ello y aportar a la compañía a suplir sus necesidades.

13. METODOLOGÍA

13.1 ENFOQUE

La enfoque se usó para el presente proyecto de pasantía fue el cualitativo^{*,**} y cuantitativo^{***}. Pues ambos enfoques permitieron tener en cuenta los pensamientos, sentimientos y acciones de los empleados al interior de la empresa para ser medidos, con respecto al proceso de reestructuración del portal web de su compañía. Al ser de índole interpretativa y además de cuantificar permitió recoger las percepciones de los miembros involucrados en el proceso y su participación desde su condición en la realización del mismo.

Por la naturaleza del proyecto los enfoques escogidos fueron pertinentes puesto que proporcionaron las herramientas adecuadas para lograr la coordinación e implementación del proyecto dentro de la compañía.

Es importante anotar que dichos enfoques facilitaron la recolección de datos y la documentación de los mismos, al igual que su socialización, para llegar a un consenso entre empleados y directivos que permitió que la imagen y el contenido

* **“El enfoque cualitativo:** Se refiere a los estudios sobre el quehacer de las personas o grupos. En este tipo de investigación interesa lo que la gente piensa, siente o hace; sus patrones culturales; el proceso y significado de sus relaciones interpersonales y con el medio. Es de índole interpretativa y las personas participan durante el proceso con el propósito de transformar la realidad”. LERMA, Hector Daniel. Metodología de la investigación: Propuesta, Anteproyecto y Proyecto. Santa Fe de Bogotá: Ediciones ECOE, 1998. p. 59

** **Otra definición del Enfoque cualitativo es:** “Método de investigación usado principalmente en las ciencias sociales que utiliza abordajes metodológicos basados en principios teóricos tales como la fenomenología, hermenéutica, la interacción social empleando métodos de recolección de datos que son no cuantitativos, con el propósito de explorar las relaciones sociales y describir la realidad tal como la experimentan los respondientes”. En: Investigación Cualitativa: Diferencias entre investigación cualitativa y cuantitativa [en línea]. México: Fiesterra, 2001. [Consultado 18 de abril de 2008]. Disponible en Internet http://www.fiesterra.com/mbe/investiga/cuanti_cuali/cuanti_cuali.asp

*** **“Investigación Cuantitativa:** trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su sistema de relaciones, su estructura dinámica”. En: Diferencias entre investigación cualitativa y cuantitativa [en línea]. México: Fiesterra 2001. [Consultado 18 de abril de 2008]. Disponible en Internet http://www.fiesterra.com/mbe/investiga/cuanti_cuali/cuanti_cuali.asp

del nuevo portal web sea del agrado e identificación de todos, para así proyectar esto mismo a sus clientes.

13.2 DESARROLLO DEL PLAN METODOLÓGICO QUE TUVO LA PASANTÍA

La metodología propuesta se realizó en fases semanales, 8 fases en total. Y tuvo una carga de 40 horas en total (8 horas diarias) al interior de la compañía.

Este es el diseño metodológico de la propuesta en donde cada fase estuvo anclada a un proceso que forma parte de la reestructuración del portal web.

Tabla 1. Metodología.

Fase	Proceso
Fase 1 Evaluación de los elementos relacionados con la cultura organizacional que se tenía en el portal web de Vectorial Studios Ltda.	Esta fase fue realizada con ayuda de un instrumento secundario, en este caso con la información tomada del portal web actual de la empresa.
Fase 2 Establecer el grado de apropiación en que se encuentran los elementos de la cultura organizacional encontrados en el portal web de Vectorial Studios con respecto a sus empleados.	Esta fase fue apoyada por la técnica del Sondeo de Opinión que fue aplicado a los empleados de la compañía que estuvieron dispuestos a participar en el proceso.
Fase 3 Creación de la arquitectura de la información.	A partir del diagnóstico realizado en la fase 1, se levantó la arquitectura de la información que definió las necesidades de información para el portal.
Fase 4 Escritura de los contenidos del portal. .	En esta fase se construyeron contenidos para las secciones del portal.
Fase 5 Coordinación de la implementación del portal web en CMS en que trabaja la compañía.	Esta fase fue mayormente desarrollada en compañía del equipo de producción, quien asignó a un ingeniero la implementación del diseño gráfico del portal en la plataforma de trabajo usada. Este proceso aunque no es conceptual, necesitó del apoyo para ser realizado.
Fase 6 Socialización de los contenidos propuestos e inserción de contenidos al portal.	En esta fase se socializaron los contenidos construidos bajo la información recogida en las anteriores fases.

Continuación Tabla 1.

Fase 7 Propuesta gráfica	Se tuvo una reunión con el diseñador gráfico de la compañía en donde se definió la arquitectura de la información del portal y su look and feel, de ahí salió la propuesta gráfica. De igual forma, se socializó la propuesta para ser validada por los miembros y directivos de la compañía, la propuesta fue aceptada.
Fase 8 Inserción de contenidos y evaluación del proceso.	Los contenidos construidos fueron enviados a aprobación por parte de la gerencia. Además, en esta fase se evaluó la gestión realizada por parte de la pasante con base en el producto obtenido y en las percepciones frente al mismo.

A partir de la *Fase 4* se inició una actividad paralela en donde con base en los datos recolectados se dio paso a la escritura de los contenidos que serán plasmados al ser aprobados por gerencia. Esta fase fue acompañada de una colaboración del área comercial frente al cómo se debía presentar su catálogo de productos y servicios; y cómo debía potenciar el portal como una forma de contactarse con su clientes actuales y posibles.

El desarrollo del plan metodológico quedó evidenciado en los informes de gestión realizados, en donde claramente se destacan cuatro momentos, que agrupan a su vez dos fases cada uno de la metodología de trabajo.

A continuación los informes:

- **Informe 1**

➤ ¿Cómo se están cumpliendo los objetivos propuestos por el estudiante para el desarrollo de su pasantía?

Los objetivos se están cumpliendo de acuerdo al cronograma estipulado para la realización del proyecto. Hasta ahora no se han tenidos contratiempos ni retrasos en el plan de acción. Las actividades realizadas en esta primera fase se resumen en un diagnostico de comunicación en donde se evaluaron los elementos de cultura organizacional del portal web, y un sondeo de opinión entre los miembros de la compañía respecto a los contenidos que se encuentran actualmente.

- Enumere si las hay, ¿Cuáles han sido las principales dificultades tenidas en el proceso?

Quizá la mayor dificultad sea la capacidad de lograr un consenso en el grupo de empleados y directivos. Las expectativas son muchas y diferentes. De ahí nace un reto y es que el resultado del proceso sea un producto que satisfaga las necesidades de la empresa y que los miembros de la misma estén a gusto con la herramienta.

- ¿Qué aspectos resalta como positivos del trabajo cumplido hasta el momento y explique a que parte del proceso se refieren (La empresa, el jefe, los equipos, sus aptitudes y actitudes, etc.)?

Un aspecto positivo del proceso hasta ahora es la capacidad de gestión que he desarrollado, y por otro lado la de liderazgo, que me ha permitido llevar a cabo el cronograma de trabajo, y hacer ver mi propuesta como una oportunidad de participación en un proceso interno de alto impacto en la compañía.

- **Informe 2**

- ¿Cómo se están cumpliendo los objetivos propuestos por el estudiante para el desarrollo de su pasantía?

Los objetivos se están cumpliendo de acuerdo al cronograma de trabajo. Se ha desarrollado hasta el momento la arquitectura de la información del sitio web, el Look and Feel y se tomó la decisión de bajar el sitio y poner un aviso en el portal como expectativa a lo que vendrá. En cuanto a los contenidos, con base a las secciones definidas he estado gestándolos con asesoría del área comercial y de mercadeo.

- Enumere si las hay, ¿Cuáles han sido las principales dificultades tenidas en el proceso?

Convocar a reuniones donde puedan estar todos los miembros de la compañía.

Lograr asignar tiempo al equipo de producción para los requerimientos del portal, en este proceso el gerente comercial es quien me ha apoyado.

- ¿Qué aspectos resalta como positivos del trabajo cumplido hasta el momento y explique a que parte del proceso se refieren (La empresa, el jefe, los equipos, sus aptitudes y actitudes, etc.)?

Me hace sentir muy bien el saber que mi labor es importante para la empresa, aunque es un poco difícil coordinar procesos ha sido gratificante hasta el momento la labor.

- **Informe 3**

➤ ¿Cómo se están cumpliendo los objetivos propuestos por el estudiante para el desarrollo de su pasantía?

Se están cumpliendo de acuerdo al cronograma de trabajo establecido. Se realizó una reunión importante en donde se socializó la propuesta gráfica anterior y se aprobó por parte de los directivos de la compañía, al igual fue sometida a votación por parte de los empleados, y fue aprobada por la mayoría. Además se continúa con el trabajo de generación de contenidos se para a la fase de implementación en donde coordinaré el proceso.

➤ Enumere si las hay, ¿Cuáles han sido las principales dificultades tenidas en el proceso? Qué dificultad, a qué se debe, que propuesta hay para solucionar

Hasta ahora sigue siendo una constante la dificultad para convocar a las personas en torno a un proceso interno. Las reuniones son complicadas de agendar por el tiempo que demanda.

➤ ¿Qué aspectos resalta como positivos del trabajo cumplido hasta el momento y explique a que parte del proceso se refieren (La empresa, el jefe, los equipos, sus aptitudes y actitudes, etc.)?

Como positivo resalto la forma como me he apropiado del proyecto pues creo que en gran parte me ha tocado desenvolverme sola y lo he logrado. Me siento muy bien coordinando un proceso de ayuda para todos.

- **Informe 4**

➤ ¿Cómo se están cumpliendo los objetivos propuestos por el estudiante para el desarrollo de su pasantía?

El proyecto se encuentra en la última fase en donde la evaluación y la retroalimentación son importantes. Se realizó una presentación del contenido del portal internamente y ha sido favorable su aceptación. Han gustado los textos y la propuesta gráfica. Siento que el proyecto se ha desarrollado de acuerdo al cronograma y eso permitió llevar a cabo el mismo en los tiempos pactados.

➤ Enumere si las hay, ¿Cuáles han sido las principales dificultades tenidas en el proceso?

En este momento el sitio web se encuentra en pruebas interna de servidor, por tanto no está al aire el proyecto terminado. Se piensa hacer un lanzamiento del portal para dar a conocer la nueva imagen frente a sus clientes.

➤ ¿Qué aspectos resalta como positivos del trabajo cumplido hasta el momento y explique a que parte del proceso se refieren (La empresa, el jefe, los equipos, sus aptitudes y actitudes, etc.)?

Los aspectos positivos son muchos, pero lo que me satisface es haber cumplido con el cronograma a satisfacción y haber logrado la realización del proyecto con éxito. Después de la socialización final del portal con los directivos y empleados demostraron su gusto frente al resultado del proyecto.

13.3 ¿QUÉ SE CUMPLIÓ DE LO PACTADO Y CÓMO?

- Evaluación de los elementos relacionados con la cultura organizacional que componían el portal web de Vectorial Studios Ltda., a través de un diagnóstico de comunicación.
- Se estableció el grado de apropiación en que se encontraban los elementos de la cultura organizacional encontrados en el portal web de Vectorial Studios con respecto a sus empleados, a través de sondeos de opinión y encuestas.
- Se diseñó una nueva propuesta gráfica para el portal con la retroalimentación de todos, a través de un proceso creativo por parte del diseñador gráfico. Se anexa la propuesta gráfica.
- Se creó de la arquitectura de la información del portal como base para la reestructuración del mismo, a través de un patrón base de creación de estructura.
- Se trabajó en la construcción de los contenidos del portal, mediante un proceso de redacción teniendo en cuenta las competencias comunicacionales.
- Se coordinó la implementación del portal web en CMS en que trabaja la compañía con ayuda de un desarrollador web.
- Se realizó la socialización de los contenidos propuestos y se insertaron al portal.
- Se evaluó el proceso realizado mediante una encuesta.

13.4 ¿QUÉ NO SE CUMPLIÓ Y PORQUÉ?

No se logró reunir todo el equipo de trabajo puesto que existen miembros en la compañía con múltiples ocupaciones y sus labores no les permitieron estar presente en todo el proceso.

13.5 ¿QUÉ INSTRUMENTOS UTILIZÓ?

Las herramientas que fueron usadas para enriquecer y desarrollar la propuesta fueron:

Instrumentos de Índole Primario: instrumento basado en el contacto personal con sujetos, objetos, procesos directamente relacionados con la investigación.

Este instrumento permitió el contacto que se tuvo con los miembros de la compañía involucrados en el proceso de reestructuración del portal, además de las dinámicas que se desencadenaron de la socialización del proyecto y recolección de datos en cada una de las fases que tuvo como base una reunión en donde el contacto personal fue imposible de omitir.

Instrumentos de Índole Secundario: documentos impresos, fotos, grabaciones de audio y de video, información tomada de internet.

Este instrumento fue usado cuando se acudió a la información documentada acerca de la empresa, la indagación de la misma en todos los formatos de documentación existente para lograr tener un panorama amplio de la coyuntura del proyecto dentro de la organización.

13.6 ¿QUÉ PROCEDIMIENTOS FUERON UTILIZADOS PARA CUMPLIR CON LA PASANTÍA?

Las técnicas que fueron usadas para la recolección de información en el desarrollo del proyecto fueron:

Diagnóstico: esta herramienta permitió identificar el estado de los elementos relacionados con la cultura organizacional que se tenían en el portal web de Vectorial Studios Ltda. y para establecer el grado de apropiación de los empleados, frente a los mismos.

Encuesta: con esta herramienta se conocieron las percepciones de los empleados frente al proyecto y su proceso de desarrollo. Además les permitió, por medio de preguntas abiertas, expresar sus percepciones frente a las dinámicas propuestas durante el proceso.

Sondeo de opinión: medio para socializar la opinión de cada uno de los miembros del grupo, con respecto a las dinámicas propuestas en las fases, así como la opinión frente a la propuesta gráfica del portal y la construcción de los contenidos del mismo.

13.7 ¿CUÁLES FUERON LOS ELEMENTOS INNOVADORES DE SU PROPUESTA?

Los elementos innovadores de la propuesta estuvieron contenidos en el diseño metodológico de la misma, sobresale el tener en cuenta a los miembros de la compañía y hacerlos parte de la iniciativa, pues son los directivos quienes toman las decisiones en las tareas donde la imagen de la compañía es el centro.

Por otro lado, en el proceso creativo de la reconstrucción del portal hubo un cambio radical en la paleta de colores del portal, pasándolo de negro a blanco y en la creación del contenido basado en un diagnóstico de comunicación que finalmente logró una propuesta acertada.

14. CRONOGRAMA

El siguiente es el cronograma que fue aplicado para desarrollar la propuesta:

Tabla 2. Cronograma.

Categorización de la fase	Actividad	Semana							
		1	2	3	4	5	6	7	8
Diagnóstico	Evaluación de los elementos relacionados con la cultura organizacional que se tiene actualmente en el portal web de Vectorial Studios Ltda.								
	Establecer el grado de apropiación en que se encuentran los elementos de la cultura organizacional encontrados en el portal web de Vectorial Studios con respecto a sus empleados.								
Producción	Creación de la arquitectura de la información.								
	Dinámica construcción de los contenidos del portal.								
	Coordinación de la implementación del portal web en CMS en que trabaja la compañía.								
	Socialización de los contenidos propuestos e inserción de contenidos al portal.								
	Propuesta gráfica								
Evaluación	Inserción de contenidos y evaluación del proceso.								

14. TALENTOS Y RECURSOS

Tabla 3. Talentos y Recursos.

Talento Humano	Recursos Humanos
Director Pasantía	Computador
Estudiante de la UAO que propone la pasantía.	Acceso a internet
Empleados de Vectorial Studios Ltda.Especialmente en la parte técnica: <ul style="list-style-type: none"> • Diseñador Gráfico • Desarrollador Web 	Dotación Papelería
Socios de Vectorial Studios Ltda.	Acceso a Fotocopiadora
	Servicio de impresora
	Sala de Juntas para reuniones programadas.
	Uso del servicio telefónico

16. CONCLUSIONES

- En conclusión podemos ver que los conceptos y prácticas vistas a lo largo de la carrera de comunicación social – periodismo de la UAO se aplican en el campo laboral real.
- Las teorías de la comunicación y la innovación digital se convierten en herramienta fundamental para el comunicador social que se dedique al desarrollo de propuestas novedosas de comunicación, toda vez que son ellas quienes sustentan el trabajo cotidiano de su quehacer. En el caso del portal de Vectorial Studios aportaron para la estructuración de una propuesta que respondiera a las necesidades del entorno comunicacional y digital.
- Las compañías que no actualizan sus portales web están condenadas a perder dos cosas fundamentales: credibilidad de sus clientes (internos y externos) y posibilidad de aumento del ofrecimiento de sus productos. La credibilidad se pierde toda vez que no se muestra un claro interés por mantener informado y actualizado a sus usuarios, y la posibilidad de aumento de ofrecimiento de productos por la falta de contacto con el entorno través de una de las herramientas comunicativas de mayor uso hoy en día: la Internet.
- La comunicación externa si puede ser potenciado por medio de una herramienta digital como lo es un portal web, y la reestructuración del portal de esta compañía permitió demostrarlo.
- La tecnicidad, de la que habla Jesús Martín Barbero es una realidad cada vez más apabullante, por lo cual el humano ya no puede disociar su destino del uso de los dispositivos tecnológicos de comunicación, en todos los escenarios, desde las prácticas recreativas hasta los más importantes y trascendentales momentos de su vida, en sociedad. Las empresas deben entender eso, para explotar a su beneficio y en los mejores términos, este invaluable recurso.

17. RECOMENDACIONES

Recomendaciones para mantener lo logros obtenidos hasta el momento con respecto a la renovación del portal.

- Hacer un permanente rediseño de la propuesta anualmente, pero ésta no debe ser drástica, sino enriquecedora.
- Actualizar los contenidos con la frecuencia necesaria, para mantener a los usuarios al tanto de la evolución de la compañía.
- Integrar a todo el equipo de la compañía en el uso de la herramienta para que la sientan parte de su cotidianidad.
- Promover la visita al portal con públicos internos y externos.
- Posicionar la comunicación organizacional como una aliada permanente en las actividades corporativas.
- Visibilizar como Comunicadores Sociales, todas las posibilidades que se plantean en las nuevas tecnologías, para nuestros desempeños laborales y profesionales.
- Pensar en tales escenarios como oportunidades educativas y de gran impacto social, maximizando los beneficios de la virtualidad.

BIBLIOGRAFÍA

Castillo Obando, Emilce. Las nuevas tecnologías en la información y comunicación: ¿para bien o para mal?. Revista Latina de Comunicación Social [en línea], agosto 2008, no. 12 [consultado 01 de Agosto de 2008]. Disponible en Internet: <http://www.ull.es/publicaciones/latina/a/02hemilce.htm>

Comunicación, nuevas tecnologías y cambios culturales [CD-ROM]. En: Jornadas Nacionales de Investigación de la Comunicación Social (Caracas, 1996). Memorias de Jornadas Nacionales de Investigación de la Comunicación Social. Universidad Central de Venezuela. 1996.

Cultura Organizacional. Documento Cultura organizacional: nueva tendencia de la gerencia de recursos hacia la competitividad [En línea]. Buenos aires: monografias.com, 2007. [Consultado 11 de abril de 2008]. Disponible en Internet <http://www.monografias.com/trabajos6/nute/nute.shtml>

Investigación Cualitativa: Diferencias entre investigación cualitativa y cuantitativa [en línea]. México: Fiesterra 2001. [Consultado 18 de abril de 2008]. Disponible en Internet: http://www.fisterra.com/mbe/investiga/cuanti_cuali/cuanti_cuali.asp

Investigación Cuantitativa. Monografía: Investigación Cuantitativa [en línea]. Buenos Aires: monografías.com 2008. [Consultado 11 de abril de 2008]. Disponible en Internet: www.monografias.com/cgi-bin/search.cgi?queri=investigacion%20cuantitativa.

Fondo Mundial Internacional. La Globalización Amenaza u Oportunidad [en línea]. Washington D.C., 2008. [consultado 18 de abril de 2008]. Disponible en Internet: <http://www.imf.org/external/np/exr/ib/2000/esl/041200s.htm>

LERMA, Hector Daniel. Metodología de la investigación: Propuesta, Anteproyecto y Proyecto. Santa Fe de Bogotá : Ediciones ECOE, 1998. 165 p.

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL PARA LA ESTANDARIZACIÓN. Definición de Usabilidad. ISO/IEC 9126. Estados Unidos: Estándares de Ingeniería de Software, 2001. 109 p.

Productividad. Documento ¿Qué es productividad? [en línea]. Colombia: www.cta.org.co [Consultado 11 de abril de 2008]. Bogotá: Centro de Ciencia y Tecnología de Antioquia, 1989. Disponible en Internet: http://www.cta.org.co/movimiento_old/razones.asp

RAFAELI, Sheizaf. Interactivity: From new media to communication. Beverly Hills: Sage Annual Review of Communication Research: Advancing Communication Science: Merging Mass and Interpersonal Processes, 1989. 118 p.

SCHEIN, Edgar. Cultura y Liderazgo Organizacional. Estados Unidos: Ediciones Casa Nueva, S.A., 1991. 520 p.